

公共图书馆参考咨询现状调查及提升策略

——以安徽省地市级公共图书馆为例

苗凤丽 (安徽省图书馆)

摘要 参考咨询是公共图书馆工作的重要组成部分。文章以问卷调查法对安徽省地市级公共图书馆参考咨询现状进行摸底,分别从参考咨询服务部门及人员构成、参考咨询服务类型、参考信息源、相关培训、存在的困难及期望获得的帮助五方面对调查内容进行总结分析;在此基础上探讨地市级公共图书馆参考咨询存在的优劣势、机遇与威胁,使用 SWOT 分析法进行研究与总结问题;提出加强网络安全防护、强化信息资源开发与利用、实施公共图书馆联合协作、加强咨询人员培训与考核等策略,以期对地市级公共图书馆参考咨询的发展提供参考。

关键词 公共图书馆 参考咨询 问卷调查 SWOT 分析法

参考咨询也称参考咨询服务,主要是以文献为根据,以个别解答的方式,有针对性地向用户提供文献、文献知识和深层次的信息服务。^[1] SWOT 分析法是基于内外部环境进行的态势分析,包括优势 (Strengths) 分析、劣势 (Weaknesses) 分析、机遇 (Opportunities) 分析及威胁 (Threats) 分析。^[2] 本文采用问卷调查法对安徽省地市级公共图书馆参考咨询服务的现状进行摸底调查,并使用 SWOT 分析法对其存在的优势、劣势、机遇与威胁逐一分析,由此管窥地市级公共图书馆参考咨询发展现状并探讨提升策略,以期为我国地市级公共图书馆开展参考咨询服务提供参考。

1 安徽省地市级公共图书馆参考咨询现状分析

1.1 调研基本情况

针对安徽省所辖 16 个地市级公共图书馆参考咨询的现状进行调查,采用问卷调查方式,从服务部门及人员构成、服务类型、参考信息源、相关培训、存在的困难及期望获得的帮助五个方面设计问卷。本次调查共发放问卷 16 份,回收问卷 16 份,剔除问题回答和信息填写不完整问卷 2 份,剩余有效问卷 14 份,回收率为 87.5%,能够代表安徽省地市级公共图书馆参考咨询发展现状。

1.2 调研数据分析

1.2.1 参考咨询服务部门及人员构成。参与服务的部门和咨询人员作为参考咨询服务的主体,对参考咨询服务质量起着决定性作用。从表 1 可以看出,14 个地市级公共图书馆都设置了咨询部门,其中最多的馆有 3 个部门参与参考咨询服务,最少的也有 1 个部门参与;从人员构成来看,参与咨询的人员多以高级以下职称为主 (占比 88.6%),馆均参考咨询人员数为 7.5 人。

表 1: 服务部门及人员构成情况

服务部门及人员构成	统计情况
部门数量	3 个部门参与: 5 个馆 2 个部门参与: 3 个馆 1 个部门参与: 6 个馆
人员构成情况	高级职称人数: 12 人 高级以下职称人数: 93 人

1.2.2 参考咨询服务类型。公共图书馆的参考咨询服务一般由传统参考咨询和数字参考咨询 (也称为虚拟参考咨询) 组成,传统参考咨询主要是面对面咨询的一种方式,包括常识问题解答、文献咨询、专题服务等,数字参考咨询主要是借助网络进行咨询的服务,包括建立常见问题解答 (FAQ)、网络咨询、网络联盟咨询等。^[1] 从表 2 可以看出,各馆在传统参考咨询服务上建设较为

充分,而在数字参考咨询上投入不足,对于传统的参考咨询也以总咨询台和阅览室咨询为主,对深层次的专题咨询涉及较少。

表2:参考咨询服务类型分布情况

服务类型	统计情况			
传统参考咨询	总咨询台: 9个馆	阅览室 咨询: 11个馆	文献查证: 5个馆	专题咨询: 4个馆
数字参考咨询	虚拟参 考咨询: 3个馆	文献传递与 馆际互借: 5个馆	参考咨询 舆情监测: 3个馆	数字化 服务: 7个馆

1.2.3 参考信息源。参考咨询服务质量的提升,除了需要专业的咨询人员以外,丰富的参考信息源也必不可少。对于参考信息源的丰富度,一是体现在自有信息源上,二是体现在信息源获取途径多样性上。基于此,从调查问卷的反馈来看,14个地市级公共图书馆都购买了不同种类的数据库,其中1个馆还建立有当地特色的地方文献数据库和咨询服务数字化信息平台;在拓宽信息源获取途径上,14个馆均加入安徽省公共图书馆联盟,除此之外,还有4个馆加入了国图联盟或是地方公共图书馆联盟,实现部分信息源共享。

1.2.4 相关培训。在相关培训调查上,主要从两方面进行:一是对于工作人员的业务培训,二是对于读者的信息素养培训。从问卷填写情况来看,在工作人员的业务培训方面,有13个馆基本每年都开展参考咨询人员培训,主要是参加省市级及外界组织的相关培训,培训内容主要涉及文献查询、数据库使用等专业技能方面。在对读者的信息素养培训方面,14个图书馆均开展了面向读者的培训;培训内容比较丰富,包括书目检索、数据库使用和志愿者培训等;培训形式较为广泛,既有集中培训、网络视频培训,也有个别指导、讲座等;培训频度也各不相同,有随时指导、每半年一次或是每年多期等。

1.2.5 存在的困难及期望获得的帮助。在关于开展参考咨询面临的困难的问卷统计中,对于咨询馆员专业技能与培训存在的困难比较普遍,选“其他”选项所填写的困难主要反映在资金问题上(图1所示)。从图2可以看出,在各馆开展

参考咨询希望得到哪些资源帮助统计中,资源共建共享和人员培训是各个馆比较需要得到帮助的项目,其次是信息交流。

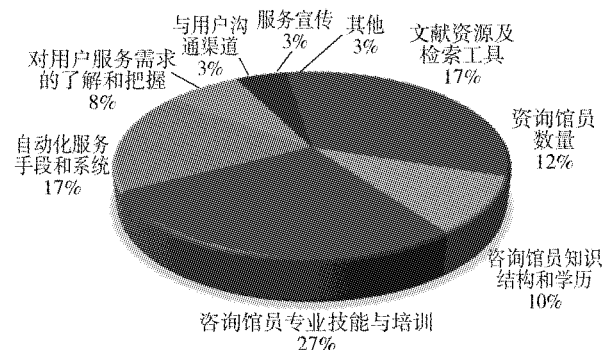


图1:开展参考咨询面临的主要困难统计

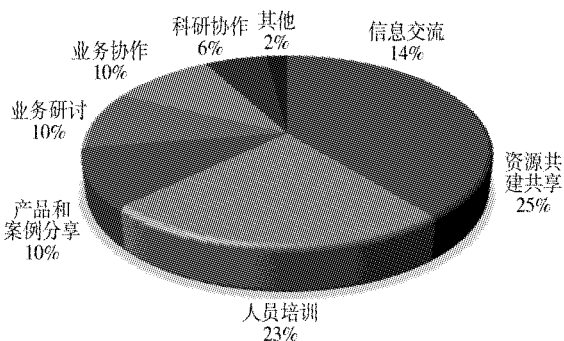


图2:开展参考咨询希望得到资源帮助类型的统计

2 地市级公共图书馆参考咨询服务的SWOT分析

2.1 地市级公共图书馆参考咨询服务的优势

2.1.1 参考咨询基础设施建设更加完备。现阶段,地市级公共图书馆在参考咨询服务的建设投入上比较充分。一是在部门构成上,虽然参与的部门数量不尽相同,但各馆均设置了参考咨询部门;二是在人员构成上,与传统观念上认为参考咨询部不需要高级职称的错误认识不同,个别地市级公共图书馆主动让高级职称馆员参与到参考咨询服务中来;三是在信息资源建设上,除了自购数据库,有的馆还建立了地方特色数据库,如特色古籍数据库、特色旅游数据库等自有数字资源,满足了不同用户的咨询需求;四是在参考咨询业务服务规范制定上,许多地市级公共图书馆根据实际情况制定了服务规范,使各馆的参考咨询业务更加有据可查、有章可依。

2.1.2 参考咨询服务类型不断完善。从调查结果来看,地市级公共图书馆对于传统和数字参考咨询服务均有涉及,服务类型比较多元化。在传统参考咨询服务方面,不但有总咨询台、阅览室咨询等较为简单的咨询服务,也可以看到专题咨询,参考咨询服务的深度不断加强。当然,传统参考咨询有空间和时间限制,要使参考咨询服务类型更加丰富,还需要在数字参考咨询方面加强服务。从调查反馈来看,各地市级公共图书馆在数字化服务和网络咨询上越来越重视,数字参考咨询越来越完善。

2.1.3 参考咨询培训较为全面。“授人以鱼,不如授人以渔”,这在地市级公共图书馆参考咨询的培训里体现得淋漓尽致,其业务不但涉及咨询工作人员的培训,还包含了对用户信息素养提升的培训。咨询馆员的培训可以提升他们的专业技能,为用户提供更加专业、多元的咨询服务。同样,利用馆藏资源开展的用户教育与培训也必不可少,这不但可以让用户快速掌握查找文献的技巧,还可以让他们更加了解和利用好图书馆的馆藏资源。

2.2 地市级公共图书馆参考咨询服务的劣势

2.2.1 自有文献资源丰富度不够。地市级公共图书馆因受采购经费限制,购买的数字资源普遍较少,这也是制约其参考咨询服务发展的一大障碍。要想突破在文献资源上的限制,现阶段主要通过加入图书馆联盟或是自建数据库的方式来实现。地市级公共图书馆的服务对象主要为当地用户,其数字资源要有一定的地方特色才能更好地为用户提供信息服务。但从实际调研情况来看,只有约14%的地市级公共图书馆建有地方特色数据库,这在一定程度上反映了地市级公共图书馆在自有文献资源建设方面还比较薄弱。

2.2.2 深层次参考咨询缺失。对于公共图书馆参考咨询服务质量的评判,其中一个重要衡量指标是其深层次咨询服务项目,如为政府部门提供的专题服务、决策参考咨询等。而地市级公共图书馆由于缺乏相关专业人员以及服务理念偏差,这方面往往做得不够。从调查结果来看,有决策

咨询服务项目的地市级公共图书馆只占少数,其开发的决策性信息产品数量也较少,仅有4个馆有服务当地两会的信息产品,缺乏多样化的深层次参考咨询服务品牌。

2.2.3 数字参考咨询服务尚未完全普及。传统参考咨询服务多受时空的限制,而数字参考咨询服务借助互联网技术弥补了这一缺陷,随着网络技术的不断普及,未来数字参考咨询服务的需求还会不断递增。但从调研情况来看,虽然数字参考咨询服务在地市级公共图书馆中有所体现,但从占比情况来看还是以传统参考咨询服务为主,对新型的参考咨询服务投入不足,重视度不够。

2.3 地市级公共图书馆参考咨询服务的机遇

2.3.1 政策支持不断加强。2013年党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》明确提出加强中国特色新型智库建设,建立健全决策咨询制度^[3];2017年,习近平总书记在党的十九大报告中也提出“加强中国特色新型智库建设”^[4],说明对公共图书馆参考咨询的政策支持在不断强化。随着参考咨询服务的不断深化,以及对于智库建设的重视,各地纷纷出台相应政策,加强与公共图书馆在决策参考咨询尤其是智库建设上的合作。智库建设能够会集不同领域的专家和人才,为领导层处理经济、社会、文化等关系提供有价值的决策参考。^[5]

2.3.2 信息化水平不断提高。随着网络技术的不断完善,人工智能、5G技术的推广与应用,公共图书馆提供参考咨询的范围将更加广阔。网络技术的广泛应用,一是让公共图书馆可以在参考咨询过程中借助网络技术获取更广泛的参考信息源,打破文献资源的限制;二是让用户能够借助不同的移动终端访问图书馆,开展参考咨询服务的途径会越来越多样。

2.3.3 参考咨询服务需求不断增长。信息时代用户在参考咨询服务方面的需求不断增长:一是反映在用户总需求量的增长上,从国内影响比较大的全国图书馆参考咨询联盟每日提交的咨询表单数量便可以印证这一点。二是反映在用户需求更

加多元化上, 尤其体现在个性化服务上, 许多用户的咨询不仅仅是信息查询与反馈, 还要求咨询馆员解决涉及更多学科或是提供更加综合的信息产品, 如专利文献的科技查新需求、定制课题服务等。

2.4 影响地市级公共图书馆参考咨询服务的不利因素

2.4.1 网络安全方面。网络技术为参考咨询服务带来便利的同时, 也产生了一些安全隐患: 一是存在咨询服务系统安全隐患, 如在咨询过程中系统发生问题, 出现网络连接失败、病毒破坏或是死机等现象, 使参考咨询无法正常开展; 二是对用户的隐私安全带来一定威胁, 主要体现在信息传输过程中, 可能会出现用户信息丢失或者信息泄露问题, 侵犯用户的隐私权。

2.4.2 其他。咨询馆员受学科、工作职责等所限, 能提供的参考咨询服务类型不够全面, 加上网络信息资源开放获取的便利, 参考咨询工作受到其他服务主体的挑战, 如很多用户会使用百度知道、新浪爱问、360 问答或通过其他商业性咨询机构来获得咨询服务。据报道, 专门利用网上公开资源解答用户疑难问题的 Google Answers, 其在 2002 年刚推出时, 一天半收到的咨询比美国所有图书馆一年的参考咨询量的总和还要多。^[6]

3 地市级公共图书馆参考咨询服务的提升策略

3.1 加强网络安全防护

网络环境下, 加强技术防护, 解决技术安全隐患问题, 对于当前公共图书馆参考咨询服务尤其是数字参考咨询服务的发展来说, 是必不可少的。具体可以从以下几个方面着手: 一是在技术层面上, 制定合理的网络管理制度, 加强信息加密技术和病毒防护技术的使用, 提升公共图书馆对于网络安全技术层面的重视程度。二是在制度层面上, 加强用户隐私权保护, 在现有涉及隐私权相关法律法规基础上建立公共图书馆专属的用户隐私权保护机制, 提升用户的信任度。三是在意识层面上, 咨询馆员应提高安全意识, 遵守职业行为规范, 避免因操作不当等出现信息泄露问题, 维护好用户权益。

3.2 强化信息资源开发与利用

3.2.1 建立信息化智库产品平台。面对用户参考咨询服务需求的多元化, 公共图书馆可以借助智库平台的建立来提升参考咨询服务的协作度, 同时也为拓展咨询服务的信息资源奠定良好基础。公共图书馆通过打造信息化智库产品共享平台, 可以促进产品的共享共用, 并由此拓展参考咨询服务资源的来源途径。^[7]通过智库的引入, 可以深入挖掘馆藏资源的价值, 为咨询馆员的多元化服务提供知识支持, 从而助力公共图书馆开展更广泛的参考咨询服务。

3.2.2 加强信息资源利用。公共图书馆在开展参考咨询服务过程中, 除需要建立新的信息资源平台, 也应扩大信息源的获取途径, 加强对现有资源的充分利用。具体可以通过两种方式实现: 一是扩大信息源获取途径, 如通过使用网络信息资源或是各开放式的数据库, 都可以扩大咨询服务的信息源。二是通过大数据分析来获取参考咨询服务所需信息, 如用户在使用咨询平台时所产生的行为数据包含了用户行为规律, 若是对这些规律进行聚类、分析, 可以了解和掌握平台用户的使用行为特点, 从而预测其未来行为趋势, 为后续参考咨询服务提供依据。^[8]

3.3 实施公共图书馆联合协作

3.3.1 加入公共图书馆联盟平台。现阶段公共图书馆要想扩大信息源, 除了自建地方数据库, 还可以通过加入公共图书馆联盟的方式来实现。目前, 公共图书馆联盟种类比较多样, 如全国图书馆参考咨询联盟、省级公共图书馆联盟、市级公共图书馆联盟、专业性图书馆联盟等。通过加入图书馆联盟平台, 地市级公共图书馆可以实现资源共享、优势互补, 获得更丰富的文献资源, 弥补咨询过程中文献信息的不足。

3.3.2 开展联合参考咨询工作。对于地市级公共图书馆来说, 以一馆之力为全社会用户提供多元化的参考咨询服务, 往往会力不从心, 通过加入联合参考咨询平台可以很好地解决这一问题。这种合作方式不但投入较小, 可缓解图书馆的资金紧缺问题, 而且可突破地域限制和参考咨询中的

馆际界限,对地市级公共图书馆参考咨询的发展起到很大的推动作用。如目前规模比较大的全国图书馆参考咨询联盟,汇集了全国200多家省市级公共图书馆、高校图书馆和科技图书馆,咨询馆员有600多人,每天都在为全社会的用户提供高效、优质的参考咨询服务。^[9]

3.4 加强咨询馆员培训与考核

3.4.1 对参考咨询馆员高标准要求。参考咨询馆员的业务技能是提供优质服务的基础。地市级公共图书馆对于参考咨询馆员的配置,应该按照当地图书馆的规模和服务需求来统筹安排;同时应根据服务对象的差别,在咨询人员的学历、专业、学术能力上做好区分,提高准入门槛,保证不同岗位参考咨询馆员具备应有的素质条件。

3.4.2 定期开展业务培训。参考咨询馆员的培养是一个长期的过程,其选拔之后的继续教育也非常重要,这不但可以帮助参考咨询馆员补充新知识、学习新技能,还可以让其及时掌握国内外参考咨询服务的新动向,为所在地方咨询业务的发展把握好方向。对于参考咨询馆员的培训应从两方面着手:一是职业道德和行为规范培训,主要是要求参考咨询馆员要做到爱岗敬业,尊重用户个人隐私,工作中遵守相关的法律法规和行为规范。二是业务能力培训,可以通过授课、讲座、讨论或是考察访问等多种形式来开展培训,扩大参考咨询馆员的学习视野,与时俱进地为用户提供各种专业化咨询服务。

3.4.3 加强业务绩效考核。要保证良好的咨询效果,还需加强对参考咨询馆员业务的绩效考核。对于业务绩效考核,一是可以通过其业绩进行评价,对于参考咨询馆员回复的咨询问题数量、质量或是完成咨询项目的难易程度和完成情况等进行评定。二是可通过建立健全用户反馈机制进行考核,以服务内容和用户的满意度作为相应的考核指标。通过业务绩效考核,不但可以全方位地了解咨询的效果,而且相应的奖励措施还可以提高咨询馆员的工作积极性,从而达到激励效果。

4 结语

参考咨询作为地市级公共图书馆彰显其社会

价值的服务之一,越来越受到重视。公共图书馆应抓住网络技术发展的机遇,借助智库平台建设,加强与外部机构的交流与合作,充分发挥自身优势,制定符合自身发展的策略,促进参考咨询的多元化发展,更好地满足用户多样化的信息需求。

参考文献

- [1] 武惠芳. 浅议基层公共图书馆参考咨询工作的转变[J]. 中文信息, 2019(12): 35-36.
- [2] 尹燕. 基于SWOT分析的图书馆网络参考咨询服务策略研究[J]. 河南图书馆学刊, 2019(12): 31-32.
- [3] 中国共产党新闻网. 习近平为何特别强调“新型智库建设”? [EB/OL]. (2014-10-29) [2021-07-06]. [http://theory. people. com. cn/n/2014/1029/c148980 - 25928251. html? from = groupmessage&isappinstalled = 0](http://theory.people.com.cn/n/2014/1029/c148980-25928251.html?from=groupmessage&isappinstalled=0).
- [4] 中国共产党新闻网. 加强中国特色新型智库建设[EB/OL]. (2017-12-29) [2021-07-08]. [http://theory. people. com. cn/n1/2017/1229/c40531 - 29736006. html](http://theory. people. com. cn/n1/2017/1229/c40531-29736006.html).
- [5] 严娜. 公共图书馆从信息服务向知识服务转型研究:以南京图书馆为例[J]. 江苏科技信息, 2020(11): 12-14.
- [6] 谌爱容. 网络环境下图书馆的用户研究与信息服务[M]. 芜湖:安徽师范大学出版社, 2017: 140.
- [7] 王焯. 新型智库建设背景下公共图书馆参考咨询服务研究[J]. 河南图书馆学刊, 2020(9): 28-30.
- [8] 尚成国, 张国瑜. 山西科技文献资源整合与数据挖掘技术研究[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2016: 190.
- [9] 龚纪文, 杨宪苓, 许德如. 全国图书馆参考咨询联盟使用方法和技巧[J]. 内蒙古科技与经济, 2019(9): 127-129.

苗凤丽 女, 安徽省图书馆馆员。

(收稿日期: 2021-08-20。)